

INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E SEGURANÇA INTERNA



“SEGURANÇA PRIVADA – QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO”

(Estudo teórico)

Trabalho Individual Final

3.º Curso de Comando e Direção Policial

Autor: Samuel João Pires Fernandes (Comissário M/149333)

Lisboa, 12 de julho de 2019



RESUMO

Atualmente, a atividade de segurança privada tem grande representatividade naquilo que é o panorama socioeconómico nacional, e sem dúvida que desempenha um importante e decisivo papel na construção da segurança em Portugal. Fruto da evolução, as empresas de segurança privada tomaram consciência que o mercado é cada vez mais competitivo e exigente, e por isso a grande maioria demonstra preocupações na exteriorização de uma imagem de serviço de qualidade junto dos futuros clientes. Uma vez que as empresas têm como objetivo desenvolver produtos de elevada qualidade e prestar serviços que satisfaçam as crescentes exigências dos clientes, a avaliação da qualidade adquiriu uma crescente importância. O presente artigo visa demonstrar a necessidade da criação, implementação e gestão de um modelo de avaliação da qualidade que permita ao futuro cliente, avaliar e subsequentemente usar esses dados para escolher a empresa de segurança privada que melhor sirva os seus interesses. Para tal, são exploradas duas vertentes que suportam esta necessidade: a coexistência da segurança pública e privada e as reclamações e denúncias de segurança privada.

Palavras-chave: Avaliação; Qualidade; Segurança Privada.

ABSTRACT

Currently, private security activity is highly representative of what the national socioeconomic landscape is, and undoubtedly plays an important and decisive role in building security in Portugal. As a result of the evolution, private security companies have become aware that the market is increasingly competitive and demanding, and therefore the vast majority show concern in the exteriorization of an image of quality service to future customers. As companies aim to develop high-quality products and deliver services that meet the growing demands of customers, quality assessment has become increasingly important. This article aims to demonstrate the need to create, implement and manage a quality evaluation model that allows the future client to evaluate and subsequently use this data to choose the private security company that best serves their interests. To this end, two aspects that support this need are explored: the coexistence of public and private security and private security complaints and denunciations.

Key-words: Evaluation; Quality; Private Security.

1. INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, temos assistido a grandes evoluções no domínio da segurança privada (SP) em Portugal, quer pelas frequentes e ousadas alterações legislativas, quer pelo natural aumento do volume de negócios associado a esta atividade, tendo sido de 6,8% em 2018. (Informa D&B, 2018) Os serviços de SP são cada vez mais abrangentes e com graus de exigência que a colocam ao nível das atividades mais qualificadas e importantes da nossa sociedade, acima de tudo pelo facto do seu *core business* ser a segurança. É precisamente nesse sentido que vão algumas das seguintes asserções que recolhemos.

Por exemplo, Clemente (2000, p.300) refere que “o relevo adquirido pela indústria de segurança privada brota de certas dificuldades que as polícias públicas possuem em prosseguir, plena e simultaneamente, todo o vasto leque de atribuições e competências conferidas por lei.” Acrescenta ainda que “o florescimento das empresas de segurança privada resulta, maioritariamente, das limitações legais, orçamentais e logísticas impostas às públicas”.

Já Rodrigues (2011) convida-nos a refletir sobre qual seria o resultado e as implicações para a segurança, caso fosse retirada toda a indústria de SP das ruas...certamente que teria efeitos negativos, tanto nas vertentes *safety* como *security*.

Para Gomes (2008, p. 602) “é indesmentível o papel que o pessoal das empresas de segurança privada desempenha, dia e noite, na luta contra as incivildades e pequena delinquência – sobretudo a de natureza patrimonial -, que pesam de sobremaneira no aumento do sentimento de insegurança das pessoas”.

Neste cenário, e, por inúmeras variáveis, fruto da permanente mudança/evolução do paradigma da segurança, as empresas de SP tomaram consciência que o mercado é cada vez mais competitivo e exigente. Algumas delas demonstram preocupações na exteriorização de uma imagem de serviço de qualidade junto da comunidade (futuros clientes), assumindo a responsabilidade pela segurança de muitos setores da vida em sociedade. Sobre esta constatação, Poiares (2008, p.584) entende e alerta que “ainda está por ser feito um verdadeiro balanço quanto à qualidade do serviço que tem sido prestado”.

Na evolução do mercado da SP nota-se um forte investimento na qualidade dos meios humanos, especialmente nos quadros intermédios e superiores dessas empresas. Na mesma linha, os gabinetes jurídicos e de assessoria das principais entidades estão por norma bem organizados. É incontestável que a “máquina” da SP tem procurado evoluir em busca da

excelência na prestação de serviços, quer pelo cumprimento formal dos requisitos legais, quer pela política de assessoria, apoio e retenção de talentos. (Poiares, 2008)

No seio empresarial, é pacífica a ideia de que as empresas devem desenvolver produtos de elevada qualidade e prestar serviços que satisfaçam as crescentes exigências dos clientes (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Também por isso, a avaliação da qualidade adquire uma crescente importância como estratégia saudável para obter uma posição competitiva vantajosa. (Fornell, 1992). Podemos dizer que a importância da qualidade de serviço deixou de estar focada somente nos produtos, transferindo-se para os serviços que os acompanham (Ross, 1994). Ora, não pondo em causa o trabalho desenvolvido pelas empresas de segurança privada, na área da qualidade e satisfação dos seus serviços, será que quem contrata, atualmente, dispõe de critérios objetivos, mensuráveis, fiáveis e credíveis para o fazer, para além do fator preço? E será que para o Estado regulador é suficiente que as empresas cumpram os requisitos gerais e legais de funcionamento, deixando a qualidade dos serviços prestados ao simples critério das atuais leis de mercado? É precisamente a estas indagações que pretendemos dar resposta no nosso estudo, concretamente à necessidade de instituir um sistema de avaliação da qualidade do serviço prestado pelas empresas de segurança privada.

O objetivo deste estudo é demonstrar se, atendendo ao panorama nacional, especialmente ao papel da SP na sociedade e aos tipos de missões que são desempenhadas, há necessidade da criação, implementação e gestão de um modelo de avaliação que permita ao futuro cliente, avaliar e subsequentemente usar esses dados para escolher a empresa de SP que melhor sirva os seus interesses, bem como premiar a excelência na prestação desses serviços.

Por uma questão de gestão, fruto do tipo de estudo que desenvolvemos, optámos por fazer um percurso não exaustivo, mas focado nos aspetos essenciais que servirão de sustento na resposta ao nosso problema de investigação. Para tal iremos abordar o tema da segurança privada em Portugal, a sua evolução e desafios. Em seguida versaremos sobre o Departamento de Segurança Privada (DSP) naquilo que tem sido o seu papel como um dos atores nesta indústria. Para terminar o enquadramento teórico abordaremos alguns conceitos e perspetivas da qualidade, que mais tarde nos irão servir de suporte no capítulo das perspetivas e diretrizes. Seguidamente teremos o *corpus* composto por duas vertentes: o binómio da segurança pública e a segurança privada, e as reclamações e denúncias de SP. Analisaremos algumas perspetivas sobre o *corpus* e por fim teceremos algumas conclusões e algumas reflexões para investigações futuras.

1.1 A SEGURANÇA PRIVADA

O primeiro normativo legal associado à segurança privada, embora de forma muito limitada, remonta a 1979, consistindo no Decreto-Lei nº 298/79, de 17 de Agosto, diploma que enunciava as obrigações legais das instituições de crédito, exigindo-lhes que constituíssem o seu próprio sistema de segurança.

O passo seguinte deu-se com a publicação do DL n.º 282/86, de 5 de Setembro, o primeiro diploma específico a regular a atividade das empresas privadas de segurança, e que correspondeu à entrega de alguns poderes a entidades privadas, sobretudo na área da prevenção da prática de crimes. Esta opção tem vindo a manter-se e evoluiu até aos dias de hoje, tornando-se extensiva à proteção de pessoas e bens.

De facto, desde 1979 que tanto o conceito, como as competências da SP têm vindo a mudar, no entanto, segundo Serafim (2017, p.18), a evolução da SP, em Portugal, não se baseou em estudos ou acontecimentos específicos, nem visou “o emparelhamento ou a harmonização de esforços entre serviços públicos e privados, mas antes de uma mera opção política em querer regar o que já se sabia existir.”

No que concerne ao conceito de segurança privada, vários autores e a própria lei têm dado preciosos contributos nesse sentido. Para os objetivos deste trabalho, parece-nos adequado afirmar que a segurança privada consiste numa atividade regulada de prestação de serviços de proteção de pessoas e bens, a terceiros, por entidades privadas e ainda de organização, em proveito próprio, de serviços de autoproteção por parte de outras entidades. No que diz respeito a estes últimos, sublinhe-se que não se tratam de empresas de SP, mas sim de serviços integrados em entidades que, não querendo depender de terceiros para se protegerem, organizam e gerem os seus próprios serviços de segurança, com efetivo próprio. De uma forma simplista, podemos dizer que a atividade de SP se divide em serviços prestados a terceiros por empresas de segurança privada (tituladas por alvará) e serviços que cada um pode organizar em proveito próprio (titulados por licença).

Atualmente, a SP representa um inquestionável contributo àquilo que podemos considerar que é a produção de segurança no nosso país, levando a que cada vez mais se recorra à contratação de serviços de SP de forma a complementar a segurança como bem público e como tarefa fundamental do Estado (art.º 9º da CRP – segurança, bem-estar e cultura). Segundo Gomes (2008), a gradual atribuição de novas áreas à SP tem sido consequência de três fatores: novas exigências do mercado; reorientação das estratégias das polícias públicas e a crescente legitimidade da SP perante os governos e comunidade.

Na conceção de Canotilho e Moreira (1993, p.184), “as entidades privadas concorrem, subsidiariamente, através de actos instrumentais e localizados, para a concretização da dimensão positiva do direito à segurança”. É consensual que a atividade de SP desenvolve um importante papel na proteção de pessoas e bens e na prevenção/dissuasão da prática de incivildades/crimes.

Nas últimas décadas, fruto das sucessivas alterações legislativas, a SP tem “conquistado” alguns nichos que em tempos estavam reservados apenas às autoridades públicas, tais como o rastreio e inspeção de bagagens e cargas, e o controlo de passageiros nos portos e aeroportos; a monitorização de sistemas de videovigilância e a gestão e exploração de centrais de alarme; o transporte, a guarda e o tratamento de valores; e a proteção pessoal. A SP tem crescido em atribuições e também em importância no quadro socioeconómico, existindo atualmente 52.516 funcionários de SP com cartão profissional válido, sendo que 38.916 têm contrato de trabalho (SIGESP, 2019).

Podemos afirmar que o reconhecimento de que a atividade de segurança privada está indissoluvelmente ligada à prossecução de interesses públicos, designadamente o interesse público da segurança, justifica a peculiar e crescente atenção por parte do Estado no que concerne ao licenciamento e à fiscalização desta atividade.

No âmbito da União Europeia (UE), a área da SP tem recebido um progressivo reconhecimento e consequente investimento em qualidade e quantidade, especialmente através da *Confederation of European Security Services (CoESS)*, tendo como principal objetivo representar e apoiar o crescimento da indústria de SP, oferecendo soluções de alta qualidade e profissionalismo, focada na seleção e desenvolvimento de pessoal qualificado e tecnologia. Em 2018 a CoESS elaborou um relatório, intitulado *Anticipating, Preparing and Managing Employment Change in the Private Security Industry*, onde foram apresentados alguns dos principais desafios desta indústria, para os próximos anos: i) globalização e ambiente interno/externo; ii) demografia, migração e urbanismo; iii) tecnologia; iv) fatores sociais: criminalidade, ameaças à segurança e sentimento de insegurança; e, v) novas exigências (atribuições) à atividade de SP. Estes e outros desafios influenciarão o comportamento e regulação deste mercado, nomeadamente os acontecimentos macroeconómicos e geopolíticos, lei da oferta-procura, capacidade de inovação da indústria, incentivos ao recrutamento, competitividade e a volatilidade do sentimento de insegurança das populações.

1.2 O DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA PRIVADA

Em 2007, a Polícia de Segurança Pública assumiu o controlo da atividade de segurança privada, em Portugal, de acordo com a Lei nº 53/2007, de 31 de Agosto, competindo-lhe “licenciar, controlar e fiscalizar as atividades de segurança privada e respetiva formação” [alínea b) do nº 3 do artigo 3º]. Tais competências, até então sob a alçada da Secretaria-Geral do Ministério da Administração Interna, recaíram sobre o Departamento de Segurança Privada da Direção Nacional da PSP, criado através da Portaria nº 383/2008, de 29 de Maio.

O DSP tem competência exclusiva na verificação de requisitos para efeitos de licenciamento de serviços de segurança privada a terceiros e organização de serviços de autoproteção, assim como na auditoria a salas de formação de segurança privada. Compete-lhe ainda a aferição dos requisitos atinentes ao desempenho das profissões reguladas de segurança privado e diretor de segurança, a que precede a emissão dos respetivos cartões profissionais.

Segundo Rodrigues (2011), o papel de regulador e fiscalizador do Estado é essencial para o crescimento sustentado da atividade de SP, enquanto disciplinador e como garantia de credibilidade de todo o setor e seus atores. Ainda neste âmbito e segundo o mesmo autor, o papel do Estado é decisivo para a defesa dos princípios do estado de direito e garantia de um espaço de liberdade e segurança, obrigando-o a gerir as consequências da privatização da segurança.

Partilhamos igualmente da opinião de Rodrigues (2011, p. 125) quando refere que “(...) é também da responsabilidade do Estado, zelar pela manutenção de padrões de formação e desempenho, que correspondam às necessidades do mercado e, ao mesmo tempo, criar um quadro legal adequado para que o setor possa evoluir.” Neste sentido, refira-se que esta opção de deslocar algumas atribuições exclusivas da segurança pública para a privada, transfere uma enorme responsabilidade para o Estado no que diz respeito à gestão da segurança em Portugal.

Embora a fiscalização seja uma realidade presente na atividade operacional – da Polícia de Segurança Pública, quer a nível nacional, por parte do Departamento de Segurança Privada, quer a nível distrital, por parte dos respetivos comandos locais - a verdade é que os resultados da mesma pouco ou nada interferem na imagem e consequente avaliação dos serviços de SP por parte dos clientes. Porém, tal não diminui a importância das ações de fiscalização no combate às ilegalidades na atividade e devem penalizar os infratores, servindo também como dissuasoras para futuros prevaricadores. A fiscalização é um

contributo, embora algo “camuflado” aos olhos do cidadão, para garantir que o mercado se baseia nos mesmos padrões legais, incentivando assim uma competição saudável que vá ao encontro das expectativas dos clientes/cidadãos e dos interesses do Estado, em matéria de segurança privada.

Desde 2008, o Departamento de Segurança Privada da PSP tem-se afirmado e correspondido às expectativas da tutela, naquilo que Poiares (2008, p.588) designou como a “policialização da segurança privada”. O DSP tem-se destacado pela competência, responsabilidade, credibilidade e profissionalismo para o setor da SP, bem como, na assunção de protagonismo na área de assessoria de excelência à disposição da tutela. Em termos estratégicos, o DSP tem privilegiado o diálogo com todos os atores da indústria da SP, procurando esclarecer, difundir, consolidar, uniformizar e aperfeiçoar procedimentos, com vista a prevenir a violação da lei, apostando claramente na fiscalização da atividade em todo o território nacional.

“Para que se generalize o respeito pela legislação aplicável à atividade de segurança privada e a concorrência sã e leal, (...) é preciso dar menos margem de manobra ao setor de segurança “marginal”, reprimindo-o não só a ele como quem, de forma sistemática, a ele recorre.” (AES, 2014)

Acreditamos que o cumprimento da legislação em vigor à SP será a base para que esta indústria possa dar passos seguros e sustentados no caminho da melhoria dos serviços prestados.

1.3 A QUALIDADE

Qualidade é algo que está presente no nosso quotidiano, especialmente quando pensamos em adquirir algo. Embora o conceito nem sempre esteja clarividente na mente do comprador (sabemos que a queremos, mas nem sempre sabemos o que é), a verdade é que aquilo que é prometido pelo vendedor será, de uma maneira ou de outra, avaliado pelo consumidor, bem como a experiência vivida com a empresa. Será que as empresas se interessam verdadeiramente sobre o que os seus clientes pensam sobre a qualidade na prestação do seu serviço? Ou será que a ânsia por “fechar contratos” e os resultados operacionais imediatos pesam mais na hora de decidir as opções estratégicas?

Entre as diversas definições para o conceito “qualidade”, apresentamos a ideia de Pinto (2003): A qualidade pode ser definida como excelência, valor, conformidade com as

especificações, adequação ao uso e capacidade de ir ao encontro ou exceder as expectativas dos clientes.

Atualmente, vivemos num mercado altamente competitivo, onde qualquer detalhe poderá ser fundamental para uma empresa se destacar entre as concorrentes, podendo determinar de forma permanente e decisiva a sua posição no mercado. A satisfação do cliente é o foco de todo o esforço numa organização. Este é um dos principais motivos para que as empresas procurem a qualidade na prestação de serviços. (Martins & Laugeni, 2005)

De acordo com Kotler (2000), um produto/serviço potenciará o seu sucesso se oferecer valor e satisfação ao cliente. Por isso, é de vital importância entender as necessidades dos clientes, na medida em que este escolhe o produto/serviço que lhe proporciona mais valor, de acordo com os benefícios que oferece e os custos que tem de suportar.

Veja-se, a título de exemplo, o mercado das telecomunicações móveis: não há muitos anos (final séc. XX) a *Nokia* era líder mundial, em seguida, porque o cliente além de voz e *sms* queria também acesso ao *e-mail*, a *BlackBerry* procurou satisfazer as necessidades do cliente e liderou o mercado nos inícios do séc. XXI, mais tarde, também devido às necessidades dos clientes reivindicarem acesso à *web* e redes sociais, a *Apple* veio preencher esse anseio. As empresas que não souberam/quiseram perceber as necessidades dos clientes foram “exterminadas” pelas leis do mercado.

Mesmo com toda a facilidade de acesso à informação disponível, as empresas ainda sentem dificuldades em manter um relacionamento sólido e produtivo com os seus clientes, pois, fruto dos tempos em que vivemos, a exigência e as expectativas são cada vez maiores.

Por sua vez, a satisfação é considerada como uma consequência da qualidade de serviço e um ponto decisivo para a formação de relações de longo-prazo (Kotler, 2000). Ainda nesta vertente, Oliver (1997) defende que a satisfação é determinante para o sucesso de qualquer organização, originando repetições de compra, lealdade e um passa-palavra positivo.

As empresas têm classificado tradicionalmente os produtos, de acordo com as seguintes características: durabilidade, tangibilidade e uso. Quanto à durabilidade e tangibilidade, Kotler (2000) afirma que os produtos podem ser classificados como bens não duráveis, bens duráveis e serviços. Os bens não duráveis são bens tangíveis que normalmente são consumidos rapidamente. Por outro lado, os bens duráveis são bens tangíveis usados durante um maior período de tempo e de preço mais elevado. Por fim, os

serviços são bens intangíveis com características próprias (significa que um serviço não é físico e não pode ser fisicamente possuído).

Lovelock e Wirtz (2007) definem serviços como atividades económicas entre duas partes, em que há troca de valor entre um cliente e um vendedor. O valor para o cliente está relacionado com o acesso a um conjunto de elementos criadores de valor e não com a transferência de posse de algo.

Não podemos falar em serviço sem relacioná-lo a cliente, pelo que todas as organizações possuem clientes internos e externos. Os clientes internos são os funcionários da organização que utilizam resultados de processos criados por outros colaboradores da empresa, enquanto os clientes externos são os que pagam pelo produto final, ambos são importantes e devem ser considerados na fórmula estratégica da qualidade. (Martins & Laugen, 2005)

A estreita ligação entre qualidade e competitividade como prioridade das empresas, parece-nos elementar e de maior relevância. Para tal, vários investigadores têm desenvolvido diversos modelos para avaliar a qualidade, adaptando conceitos e teorias aos mais variados mercados e contextos, cabendo a cada decisor optar e adaptar aquele que vai ao encontro das necessidades e especificidades da empresa.

Em jeito de síntese, e na base da simples e descomplicada equação apresentada por Naim Habid (2015):

$$[\text{Qualidade} = \text{realidade} - \text{expetativas}]$$

podemos dizer que é primordial sabermos quais as expetativas do cliente e que, haverá mais qualidade quanto mais a realidade ultrapassar as expetativas. Isto é, quando assistimos a marketing demasiadamente “agressivo” e “prometedor”, um dos reflexos será um aumento nas expetativas do cliente. Logo, obrigará a empresa a apresentar uma realidade condizente para poder satisfazer o cliente e evitar a decepção.

Em suma, a qualidade tem muito pouco de linear e exato, na medida em que existem imensas variáveis (algumas desconhecidas das empresas) que influenciam cada comprador, e o que poderá ser um serviço de qualidade para um cliente, poderá ser considerado de má qualidade por outro, ou seja, face a uma mesma realidade a satisfação será diferente, porque as expetativas não eram as mesmas.

2. CORPUS

Neste capítulo pretendemos abordar dois temas que considerámos como fontes importantes para fundamentar o nosso estudo. Nesta pesquisa, expomos duas abordagens de evidências que nos permitem apresentar dados reais: por um lado a coexistência da segurança pública e segurança privada e por outro as reclamações e denúncias de SP.

2.1 A SEGURANÇA PÚBLICA E A SEGURANÇA PRIVADA

Fruto das constantes e importantes mudanças a nível internacional e nacional nas últimas décadas, o sentimento de insegurança tornou-se cada vez mais volátil, deixando de ser padronizado e por isso mais dificilmente controlável. O Estado depressa se deu conta de que a centralização total desta atribuição seria inoportuna e que este monopólio se convertia, cada vez mais, numa realidade utópica, por falta de recursos financeiros para manter perpetuamente uma máquina “faminta” por meios materiais e humanos. “É da combinação destes fatores que surge a ideia da legítima exploração da segurança privada, escamoteada e aproveitada pelo Estado para colmatar o seu défice funcional e material no dever fundamental de proteção de pessoas e bens.” (Afonso, 2015, p. 332)

Segundo Dijk (1995, citado por Gomes, 2008 p. 600), a SP hodierna é o resultado de uma evolução no preenchimento de certas funções exercidas, outrora, por outras profissões, que tendo entrado em crise, deixaram um espaço vazio, que foi facilmente ocupado pela indústria de SP e que, desde então, se tem apresentado na sociedade em crescendo, quer a nível de profissionalismo, quer no desenvolvimento de soluções nesta área. É assente nessa ideia que Clemente (2008, p. 363) afirma que o “ Estado reserva o monopólio do uso da força, mas não possui o monopólio de satisfação da necessidade coletiva de segurança. (...) Daí o apelo público à crescente auto-responsabilização dos particulares.”

Face à estratégia (consciente e atual) do Estado, podemos dizer que, desde que não haja uma manifesta usurpação das funções atribuídas às forças e serviços de segurança, a SP pode ocupar o espaço que, aparentemente, é deixado pelo Estado para partilha de responsabilidades em termos de segurança. (Afonso, 2015).

Se analisarmos a questão de forma paradigmática, os clientes (públicos ou privados) preferem contratualizar serviços de SP por forma a obterem uma proteção flexível, discreta e adaptada às suas necessidades, ao invés de enveredarem pelo tradicional e limitado policiamento público e respetivo aparelho judicial (complexo e moroso). Na ótica de Gomes (2008), foi o aumento da pequena criminalidade e incivildades em espaços comerciais e em

espaços semipúblicos, que despoletaram a procura de serviços de SP, de modo a garantir e sustentar a sua viabilidade económica. Com as preocupações relativas à criminalidade grave e violenta a aumentar e o aparecimento de novos e complexos tipos de crimes (especialmente cibercrime, falsificação de documentos e crimes financeiros) (SOCTA 2017), os sistemas policiais e judiciais foram-se esquivando das chamadas bagatelas penais e focaram as suas atenções e esforços especialmente na investigação destes e doutros tipos de crimes (com resultados mais visíveis, profícuos e mediáticos).

Diariamente, as forças de segurança, no decorrer da sua atividade, convivem de forma pacífica com a presença frequente e visível da segurança privada. Enquanto esta orienta a sua atividade para satisfazer as necessidades contratualizadas pelo seu cliente, a segurança pública tem como missão servir todos de forma igual, prosseguindo tão-só o interesse público. Contudo, não será por esta razão que a SP deverá ser vista como “concorrente” ou “adversária”, antes pelo contrário. Na visão de Gomes (2008), mais uma vez, o exercício da atividade de SP acaba por contribuir para a prevenção e dissuasão da criminalidade, nem que seja pelo efeito da deslocação do crime devido à visibilidade destes serviços. Na realidade, assistimos a um contributo ainda que indireto mas consciente para o aumento da segurança e consequente diminuição do sentimento de insegurança por parte das populações, essencialmente devido à visibilidade da vigilância estática e aos sistemas de intrusão e videovigilância.

De facto, o legislador atribuiu à SP um papel coadjuvante nas atividades de segurança interna, assente na prossecução do interesse público, e um estatuto complementar ao das forças e serviços de segurança do Estado. Nas variadas alterações legislativas, o Estado foi transferindo a “conta-gotas” o número de serviços passível de ser desempenhado por seguranças privados, criou diferentes especializações e domínios de atuação, incrementou o modelo de formação e estabeleceu a obrigatoriedade do recurso à SP em diversas áreas da nossa sociedade. (Serafim, 2017)

No entanto, existem situações em que as forças de segurança não só partilham os mesmos espaços que a SP, mas também operam em conjunto, como é o exemplo da segurança de eventos desportivos ou artísticos. Embora as áreas e competências de atuação estejam bem definidas, torna-se essencial a combinação das vertentes da segurança pública e privada, de modo a que cooperem para atingir um fim comum. Para tal, é de todo aconselhável a realização de reuniões de coordenação, simulacros e treinos para melhorarem procedimentos, especialmente na previsão de cenários que possam ocorrer durante o evento.

Ainda neste âmbito e na vertente da complementaridade já referida, muitas vezes os elementos da SP são os “*first responders*” em questões de *security & safety*, gerando por vezes algumas vozes de discordância nas suas diversas formas de atuar, quer pela falta de treino/formação, quer pela multiplicidade de empresas que existe no mercado, tornando difícil estabelecer patamares de atuação semelhantes para todos. Parece-nos que nesta área há ainda um longo percurso a ser trilhado, para que as empresas de SP possam estar à altura de atuar em conformidade, e dentro daquilo que são as necessidades da ocorrência específica e antes da chegada das forças de segurança.

Assim, a segurança pública e privada têm de se configurar como “aliadas naturais: a prevenção eficaz dos delitos só resulta num quadro de colaboração mútua. O porvir aponta para menos Estado, melhor Estado, mais sociedade, maior segurança” (Clemente, 2011, p.32).

Importa ainda realçar que, na base do que foi referido anteriormente, um dos grandes desafios que se colocam à segurança pública é “(...) encontrar a melhor forma de coordenar recursos e energias para garantir a todos o direito à segurança, (...) mantendo um equilíbrio adequado entre este poder-dever do Estado e as soluções do mercado.” (Gomes, 2008, p. 608)

Como consequência, Oliveira (2006), aponta para novos desafios e dinâmicas para o Estados, onde forçosamente irão emergir novos atores da segurança, novos processos de trabalho e novas práticas policiais. Não é só a SP que terá de se ir adaptando, mas pela identidade e cultura policiais enraizadas, as forças de segurança terão também um caminho próprio a percorrer para se adaptarem às novas realidades dos conceitos de segurança.

Não obstante o que se referiu, importa relembrar que há quem se sirva da SP para atividades ilícitas, interferindo, em alguns casos, com a “parceria” que se pretende entre a segurança pública e privada, nomeadamente o que consta no Relatório Anual de Segurança Interna - RASI de 2013: “a incorporação de capitais de origem ilícita (...) tem o potencial de criar distorções de concorrência neste sector, prejudicando as empresas de segurança privada que atuam exclusivamente dentro da legalidade.”

2.2 RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS

Do leque de competências atribuídas ao DSP inclui-se o recebimento e tratamento de queixas, reclamações e denúncias relacionadas com SP. Porque não é relevante para os objetivos deste estudo, não é nossa pretensão elencar e analisar a tipologia e quantidade de

reclamações/denúncias que chegam ao DSP, mas somente enumerar os exemplos mais relevantes e que, de certa forma, mais se relacionam com a satisfação dos clientes dos serviços de SP. Em termos gerais, a maioria têm a ver com ilegalidades, abusos, incumprimentos ou prestação de mau serviço ao cliente. Assim, em termos qualitativos e de acordo com os dados do DSP, temos:

- a) Incumprimento de deveres relativos a sistemas de videovigilância – Sistemas não adequados ao tipo de serviço; não respeitar regras de acesso e de gravação;
- b) Conduta/atuação incorreta – Elementos da SP que não pautam a sua atuação por valores éticos e morais presentes na nossa sociedade atual (ex: má educação, agressividade, comportamento inadequados, incumprimento dos seus deveres);
- c) Incumprimento do plano de uniforme – Não estarem devidamente uniformizados, seja por falta de peças de fardamento, seja por uso indevido de outras peças de vestuário;
- d) Incumprimento do contrato de prestação e serviços (especialmente na gestão de sistemas de intrusão) – Reclamações dos tempos de resposta e na gestão do serviço, do termo dos contratos e dos serviços incluídos; conflitos na resolução do contrato;
- e) Prestação de serviço sem habilitação – Realização de um serviço a pedido do cliente para o qual a empresa ou o trabalhador de SP não tem competência para efetuar (ex: um vigilante fazer transporte de valores);
- f) Práticas comerciais desleais – Não respeitar as leis do mercado, da contratação e da concorrência;
- g) Publicidade enganosa – Marketing “agressivo” criando expectativas nos clientes que depois não correspondem à realidade ou mesmo informações falsas;
- h) Incumprimento laboral – Desrespeito pelas leis do trabalho dos seus funcionários, levando-os a situações de elevada precariedade, com compreensíveis consequências na prestação do serviço.

Apesar das situações apresentadas, convém realçar que podem não estar relacionadas com aquilo que são considerados requisitos para obtenção de alvará/licença ou a obrigatoriedade de adoção de sistemas/medidas de segurança, mas sim com a satisfação do serviço prestado pela entidade de SP, em suma, se o serviço foi ao encontro às expectativas do cliente atendendo ao contratualizado.

3. PERSPETIVAS E DIRETRIZES

A realidade a que assistimos no mercado de consumo, e neste caso concreto de SP, alerta-nos para o facto das empresas de SP serem seleccionadas em função do preço que praticam, deixando a questão da qualidade do serviço para segundo planos. (Gomes, 2008) Ter muitos clientes, ser líder no mercado e fechar muitos contratos é muito importante para qualquer empresa. Talvez fruto da rápida evolução deste mercado e da elevada procura, admitimos com naturalidade que as empresas de SP foquem as suas atenções no aumento da quantidade de contratos (mais clientes → mais receitas), aproveitando alguma prosperidade desta indústria para conquistarem e se afirmarem no mercado de SP. Provavelmente, como já foi referido, as empresas de SP esforçam-se por passar boa imagem e apostam no marketing para cativar clientes. Contudo, não deixam de subsistir dúvidas sobre o que pensam os seus clientes, acerca da qualidade na prestação dos serviços.

A SP, enquanto serviço que complementa e que por vezes coabita nos mesmos espaços que a segurança pública, além do cumprimento dos requisitos legais de funcionamento, deve garantir que presta um serviço de qualidade. Isto é, a existência e implementação de um modelo de avaliação da qualidade que permita fornecer informações credíveis sobre a prestação do serviço que oferece.

Tanto nas situações em que os elementos da SP são os *first responders*, como nas que façam parte do sistema de segurança de um evento, é natural que as forças de segurança sentirão mais conforto sabendo que estão perante uma empresa de SP que cumpre determinados padrões de qualidade em várias vertentes. É certo que o responsável pela contratação da empresa de SP é o promotor/cliente, não estando sob a competência e responsabilidade das forças de segurança opinar sobre esta ou aquela empresa. Face a determinadas contingências e opções estratégicas, aquando da preparação de um evento/serviço, por norma, a aprovação do orçamento para a segurança tende a pautar-se pelo critério do menor preço possível.

Relativamente às reclamações/denúncias que são recebidas no DSP, parece-nos que o mais relevante a destacar é a importância que tem para o futuro cliente saber como determinada empresa de SP foi avaliada em determinada vertente. Ou seja, perante um conjunto de empresas que poderão ou não apresentar o mesmo preço para determinado serviço, o cliente terá à sua disposição um barómetro (aplicado a todas) que lhe permita decidir em consonância com os seus objetivos, podendo, em consciência e com critérios objetivos e reais, tomar a sua decisão pela empresa X em detrimento da empresa Y.

Também é verdade que algumas das reclamações são objetivamente direcionadas para o funcionário em causa e não para a empresa, revelando aqui a importância das chefias intermédias na função de supervisão dos serviços para combater este tipo de comportamentos.

Para melhor ilustrar, apresentamos dois exemplos. Imagine-se que um promotor de um evento, onde estarão presentes VIP's, precisa de um serviço de SP, o qual terá de interagir com os convidados. Certamente que para ter alguma garantia de sucesso, este promotor não terá interesse em contratar uma empresa de SP que tem merecido uma má avaliação em termos de conduta e/ou boa apresentação e/ou simpatia dos seus funcionários. Noutro exemplo, um promotor que esteja a preparar um evento em que os elementos de SP irão aparecer na tela televisiva que será vista por milhares de pessoas – também aqui, o promotor não terá interesse em contratar uma empresa que tenha um histórico negativo, no que concerne ao cumprimento do plano de uniformes aprovado.

Outro aspeto que nos parece relevante e que poderá explicar algumas situações negligentes e dolosas dos elementos da SP, é a ausência de um código deontológico do serviço de segurança privada¹. Na conceção de Clemente (2016, p. 54) a deontologia “tende a referir-se ao conjunto de princípios de natureza ética e de regras de boa conduta inerentes a uma certa profissão”. Por vezes a formação técnica foca-se sobretudo na componente do saber “saber”, descurando os saberes “estar e ser”.

É certo que, tal como já vimos, a questão da avaliação da qualidade não é assunto novo e muitas das empresas de SP já têm consciência da importância da adoção de modelos que permitam essa avaliação. Em última análise, medirem o grau de satisfação do cliente e, com essa avaliação, desencadear mecanismos de melhoria interna, numa lógica de PDCA (*Plan, Do, Check, Action*). Não obstante, e atendendo ao facto de observarmos que várias entidades de SP possuem certificações ISO, a verdade é que essas ferramentas são para “consumo” interno da empresa, ou seja, visam os processos produtivos e avaliativos internos, seguindo um modelo padrão pré definido, não dando informações ao mercado da sua posição relativa aos concorrentes.

Face a tudo isto, consideramos que o DSP deve ter um papel pedagógico, incentivador, mas também fiscalizador, fazendo passar a ideia de que a médio-longo prazo, as leis do mercado tendem a premiar a qualidade ao invés da ilicitude e da lógica do lucro a

¹ Durante a fase de redação deste artigo, foi publicada uma alteração à Lei de segurança privada (Lei n.º 46/2019), contendo algumas regras de conduta, suporte para um eventual futuro código deontológico.

qualquer custo (sem esquecer que o primeiro objetivo de qualquer empresa é o lucro consistente – *golden rule*).

Contributos para o MODELO

Tal como foi referido no início deste trabalho, não temos a pretensão de apresentar o(s) modelo(s) de avaliação que poderia(m) ser implementado(s) para responder à nossa questão de partida, porém deixamos as seguintes reflexões para a edificação de tal modelo.

Em primeiro lugar, é essencial refletirmos sobre a quem deverá ser atribuído este processo, pois será ele que terá a missão de o idealizar, implementar, gerir e divulgar os seus resultados. Consideramos que deverá ser uma entidade sob a administração direta do Estado, pois caso seja privada levantará várias questões pertinentes, tais como: Quem é que vai pagar pelo serviço em causa? Quem decidirá as regras do “jogo”? Será uma entidade que poderá sofrer fortes pressões para que “encaminhe” os resultados num determinado sentido. Face ao já apresentado, à particularidade de se tratar do bem “segurança”, e olhando para o panorama atual, não nos parece que haja melhor candidato que o DSP. Além de ser conhecedor da atividade e das entidades em causa, até porque as controla, licencia e fiscaliza, e recebe e trata as reclamações/denúncias, não tem qualquer interesse privado e estará imune a pressões vindas do mercado concorrencial da SP.

Em segundo, surge-nos uma dificuldade que se prende com o facto de não podermos estar à espera de apenas contabilizar os episódios negativos que nos chegam. Teremos que ser proativos no sentido de comunicar e sensibilizar um conjunto de clientes de cada empresa (amostragem em percentagem) para que colabore na avaliação. Também teremos em consideração que na indústria da SP existem empresas com dimensões muito díspares, pelo que será normal que existam mais episódios de reclamação ou de satisfação de uma empresa com dois mil funcionários, do que uma com apenas vinte. Ressalvam-se aqui as situações de reclamação/satisfação de cidadãos (não cliente do serviço) mas que, de alguma forma, interagiram com a SP.

Em terceiro, porque este modelo será aplicado aos clientes, parece-nos que deverá pautar pela simplicidade, objetividade e credibilidade. Seguindo, por exemplo, a sugestão do modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), devemos querer medir a qualidade em cinco dimensões: i) Confiabilidade; ii) Segurança; iii) Capacidade de resposta; iv) empatia; v) tangibilidade.

Por último, e porque já nos parece suficiente como ponto de partida, somos da opinião que depois de se escolher um modelo, de o aplicar e aferir os resultados, deverão ser divulgados apenas parte dos mesmos. Isto é, seriam apresentadas por exemplo o TOP10 das empresas de SP categorizadas por tipo de alvará, um pouco à semelhança do programa “escolhas do consumidor”. Desta forma, estaríamos a premiar a qualidade dos melhores, não discriminando os restantes.

4. CONCLUSÕES

Finalizamos este estudo, convictos que cumprimos os objetivos a que nos propusemos. Em resposta ao nosso problema de investigação, concluímos que atendendo às variadas perspetivas já expostas, todas elas contribuem para suportar e justificar que é importante e benéfica a criação e implementação de um modelo de avaliação da qualidade dos serviços de segurança privada, capaz de munir o futuro cliente com informações acerca da satisfação e avaliação que outros fizeram sobre determinada empresa de SP. A implementação e gestão desse modelo deverá ser uma atribuição do DSP, em primeiro por ser do interesse do Estado e também pela sua competência, conhecimento e independência face ao mercado.

É consensual que a atividade de SP tem grande representatividade naquilo que é o panorama socioeconómico em Portugal, e sem dúvida que desempenha um importante e decisivo papel na construção da segurança *lato sensu*; daí a importância que lhe é dada, quer pela evolução legislativa, quer pelo controlo, licenciamento e fiscalização de que é alvo. Também por isso, será tarefa do Estado encontrar medidas que possam encaminhar as empresas a enveredar pelo caminho da qualidade da prestação deste serviço específico, ao invés de apenas procurarem a lógica do lucro a todo o custo. Parece-nos que, nestes casos, também o Estado deve dar o exemplo, deixando de contratar serviços de segurança a empresas que não demonstrem capacidade para suportar os encargos com as suas obrigações laborais, fiscais e contributivas e/ou tenham sido condenadas judicialmente pela prática de crimes.

Hoje em dia, já não se estranha que a segurança pública e privada colaborem e convivam, cada uma com as suas atribuições, e em diferentes planos. O facto de os promotores de eventos terem o conhecimento necessário para seleccionar empresas bem cotadas, em termos de serviços de qualidade, reforçará, sem dúvida, a confiança entre todos, ficando a ganhar a segurança.

Por outro lado, no ato de escolher uma empresa de SP, em regra, o futuro cliente apenas tem em consideração o preço e, em alguns casos, a publicidade que lhe chega pelos diversos meios, concebendo assim uma ideia sobre determinada empresa baseada apenas na sua percepção atual, não tendo por isso a real percepção da qualidade dos serviços prestados. A título de exemplo, basta termos em conta que as reclamações e denúncias de SP são devidamente tratadas pelo DSP, mas não são do conhecimento da sociedade.

Depois dessa análise, e em resultado da investigação levada a cabo para a elaboração deste estudo, não resistimos à tentação de lançar alguns aspetos que consideramos de redobrada importância sobre os pilares nos quais deverá assentar o futuro modelo de avaliação da qualidade, nomeadamente a justiça, imparcialidade e credibilidade dos dados obtidos e a publicação dos resultados.

Por fim, e depois de termos respondido ao problema de investigação, abrimos a porta para futuras investigações, sendo, a nosso ver, um marco importantíssimo na indústria de SP, a criação e aprovação por parte da tutela, de um código deontológico do serviço de SP, no intuito de fortalecer a componente ética do *dever-ser*. O passo seguinte será a análise das particularidades da indústria da SP e o estudo dos diversos modelos de avaliação da qualidade e consequente adoção de um método para construção do mesmo, de modo a que se possa adotar um que possa servir os objetivos e particularidades desta atividade.

REFERÊNCIAS

- AES (2014). *Associação de Empresas de Segurança*. Retrieved from <http://aes-empresasdeseguranca.com/>
- Afonso, J. R. (2015). *A privatização de funções de Segurança Pública interna: Funções inalienáveis do estado de direito democrático e novo paradigma de descentralização do exercício de poderes de polícia*. (Tese de doutoramento não publicada). UAL, Lisboa.
- Caetano, M. (2004). *Manual de Direito Administrativo Vol. II (3.^a reimp. da 10.^a ed.)*. Coimbra: Almedina.
- Clemente, P. J. L. (2000), *A Polícia em Portugal: Da dimensão política contemporânea da Seguridade Pública* (Tese de doutoramento não publicada). Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, Lisboa.
- Clemente, P. J. L. (2004). *O Paradigma da Polícia Privada*, In Valente, M. M. Guedes (coord.). Estudos de homenagem ao Professor Doutor Germano Marques da Silva (pp. 341-367). Coimbra: Almedina.
- Clemente, P. J. L. (2011). *Segurança Privada: Novos Rumos*. Revista Proteger #11, abril a junho.
- Clemente, P. J. L. (2016). *Ética Policial: Eticidade da coacção policial*. Lisboa: ISCPSI-ICPOL.
- CoESS (2018). *Anticipating, Preparing and Managing Employment Change in the Private Security Industry Final Report*. Retrieved from <https://www.coess.org/projects-and-standards.php?page=anticipating-change>
- Decreto de 10 de Abril de 1976 (alterado pela Lei n.º 1/2005, de 12/08). *Constituição da República Portuguesa. Diário da República n.º 86/1976, Série I*.
- Diretiva Estratégica N.º 1/2019 do Departamento de Operações da PSP, de 15 de Janeiro de 2019, relativa a *Diretiva da Unidade Orgânica de Operações e Segurança para 2019*.
- EUROPOL (2017). *European Union Serious And Organised Crime Threat Assessment - SOCTA 2017*.

- Fornell, C. (1992). *A national customer satisfaction barometer: The swedish experience*. *Journal of Marketing*, n.º56
- Gomes, P.V. (2008). *Reflexões sobre o novo quadro da segurança interna e o papel da segurança privada*, In VALENTE, Manuel Monteiro Guedes (coord.) - Estudos de Homenagem ao Professor Doutor Artur Anselmo (pp. 595-610). Coimbra: Almedina.
- INFORMA D&B (2018). *Estudio Sectores Portugal de DBK - Compañías de Seguridad (17ª edición)*. Retrieved from https://www.informadb.pt/idbweb/estudosdbk/pt/2018/set_empresas-seguranca.pdf
- ISO (2019). *International Organization for Standardization*. Retrieved from <https://www.iso.org/home.html>
- Kotler, P. (2000). *Administração de Marketing*. 10ª edição. São Paulo: Editora Prentice Hall.
- Lei n.º 53/2007 de 31 de Agosto. *Diário da República n.º 168/2007, Série I – N.º 168*. Assembleia da República.
- Lei n.º 34/2013 de 16 de Maio. *Diário da República n.º 94/2013, Série I – N.º 94*. Assembleia da República.
- Lei n.º 46/2019 de 08 de Julho. *Diário da República n.º 128/2019, Série I – N.º 128*. Assembleia da República.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2007). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. New Jersey: Prentice Hall.
- Martins, Petrônio G. e Laugeni, Fernando P. (2005). *Administração da produção*. São Paulo: Saraiva.
- Moreira, G. Canotilho e V. (1993). *Constituição da Republica Portuguesa anotada*. 3rd ed.Coimbra: Coimbra Editora.
- Oliveira, José Ferreira de (2006). *As políticas de segurança e os modelos de policiamento – A emergência do policiamento de proximidade*. Coimbra: Almedina.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: a behavioral perspective on the consumer*. Boston: McGraw-Hill.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. Vol. 64, No. 1, pp.14-40.
- PHC Software (2015). Fórum Mais PHC Software - Orador Nadim Habib, professor da Nova School of Business and Economics (Faculdade de Economia da Universidade Nova de Lisboa). Retrieved from https://www.youtube.com/watch?v=4KnB3UJWMXo&list=PL2u6i0X6Sl_4M7ovaqeKfn1EgXVR1UR15&index=5
- Pinto, S.S. (2003). *A Avaliação da Qualidade*. Lisboa: Editorial Verbo.
- Poiares, N. C. L. B. (2008). *Novos Horizontes para a segurança privada*, In VALENTE, Manuel Monteiro Guedes (coord.) - Estudos de Homenagem ao Professor Doutor Artur Anselmo (pp. 579-594). Coimbra: Almedina.
- Portaria n.º 383/2008 de 29 de Maio. *Diário da República n.º 103/2008, Série I – N.º 103*. Ministérios das Finanças e da Administração Pública e da Administração Interna.
- Portaria n.º 273/2013 de 20 de Maio. *Diário da República n.º 159/2013, Série I – N.º 159*. Ministério da Administração Interna.
- Rodrigues, N. P. G. (2011). *A Segurança Privada em Portugal – sistema e tendências*. Coimbra: Almedina.
- Ross, J. E. (1994). *Total Quality Management*. 2ª Edição. Florida: Kogan page.
- Serafim, L. C. S. (2017). *Contributos para uma clarificação em matéria de revistas por seguranças privados*. (Trabalho final do Curso de Direção e Estratégia Policial) Lisboa: ISCPSI.
- SIGESP (2019). *Sistema Integrado de Gestão de Segurança Privada*. Dados de julho. Retrieved from <https://sigesponline.psp.pt/>
- Silva, R., & Dias A. L. (2015). *Segurança Privada em Portugal*. Lisboa: Bnomics.
- Sistema de Segurança Interna (2014). *Relatório Anual de Segurança Interna (IASI) - 2013*.

The Guardian (2017), *The industry of inequality: Why the world is obsessed with private security*. Retrieved from

<https://www.theguardian.com/inequality/2017/may/12/industry-of-inequality-whyworld-is-obsessed-with-private-security>